

Accompagner la numérisation ? Non, y faire face.

Dans le précédent numéro de « Zinneke »¹, nous faisons écho à une étude relayant les inquiétudes des travailleur·euses du secteur social face aux politiques de « digitalisation par défaut » à l'œuvre dans les services publics. Nous reprenons alors cette interrogation : « *La citoyenneté et l'accès aux droits sociaux sont-ils désormais conditionnés à la création d'une identité numérique ?* ».

¹ Zinneke n°3, printemps-été 2025, pp.10-11, « Numérisation des services publics : attention, danger(s) ! »

Le projet « Informaticien·ne public·que » s'empare de cet enjeu pour permettre à celles et ceux qui ne maîtrisent pas l'informatique d'accéder à ses ressources mais s'attache dans le même temps à combattre une société « *Digital first* » excluante et déshumanisée.

Vincent Ferré, chargé du projet au sein de l'asbl Action et Recherche Culturelles, évoque avec nous cette approche duale qui peut paraître contradictoire mais se révèle *in fine* complémentaire.



Vincent Ferré

IP chez Action et
Recherche Culturelles



Que trouve-t-on derrière cette étiquette d'informaticien·ne public·que ? En quoi consiste votre activité ?

Un petit préambule s'impose pour bien comprendre où nous nous situons.

On distingue trois formes d'inégalité d'accès au numérique. La première est matérielle : il faut disposer des outils adaptés ; un smartphone, une tablette, un ordinateur, un clavier, une souris... mais aussi une connexion efficace. La deuxième relève des compétences nécessaires pour utiliser ce matériel, compétences plus ou moins poussées selon l'usage que l'on va en faire. La troisième porte sur les bénéfices et contraintes induits. Je m'explique.

Au lendemain de la crise COVID, la SNCB a décidé d'offrir à tout le monde un Rail-Pass... uniquement disponible par Internet. Donc, sans Internet, pas de Rail-Pass. Nul doute que l'on a ainsi privé de ce cadeau les personnes qui en avaient le plus besoin... Sur un tout autre plan, certaines formalités exigent des documents et attestations à télécharger. On impose donc aux gens de fournir des éléments uniquement accessibles via un outil dont ils ne disposent pas ou qu'ils ne maîtrisent pas.

Le rôle de l'informaticien·ne public·que, que nous appelons entre nous IP, se situe essentiellement à ce troisième niveau relatif aux bénéfices et contraintes, les deux premiers étant quant à eux pris en charge dans les EPN, les Espaces Publics Numériques. Dans la pratique, toutefois, la distinction entre IP et EPN est rarement aussi franche.

On peut d'ailleurs s'interroger sur le pourquoi de cette distinction...

Les choses se sont faites naturellement. Action et Recherche Culturelles avait mis en place un des premiers EPN labellisé CABAN, le Collectif des Acteurs Bruxellois de l'Accessibilité Numérique. Nous suivions le baromètre de l'inclusion numérique

de la Fondation Roi Baudouin et il nous paraissait évident que nous ne touchions pas le public qui était notre cible en fonction de notre localisation. L'idée nous est alors venue de proposer un EPN mobile en complément de celui installé dans nos locaux. Grâce à du matériel adapté, nous sommes partis à la rencontre du public au lieu d'attendre qu'il vienne à nous. Dans un premier temps, nos interventions relevaient du « numérique de 1^{re} ligne » : installer des applications, vérifier les paramètres, veiller à la confidentialité des installations... Parfois, on aidait à rédiger un mail.

C'est avec la COVID que les choses ont changé. Nous avons été confrontés à un afflux de personnes qui subissaient la fermeture des guichets publics comme privés. Elles venaient nous parler de leur situation et il est rapidement apparu que le numérique constituait une porte d'entrée pour rompre l'isolement. Notre rôle a alors pris une nouvelle dimension. Nous accompagnions les gens dans leurs formalités, les aidions à accéder aux services en ligne et à suivre leurs dossiers. C'est ainsi qu'est née cette fonction nouvelle que nous avons baptisée informaticien-ne public-que en référence au travail réalisé par les écrivains publics.

La dimension technique de votre travail s'est donc estompée pour faire place à une démarche plus sociale ?

Exactement. Nous étions vraiment à la croisée du travail social... si ce n'est que n'avions pas été formés à celui-ci. D'où l'importance pour nous de la réorientation. Lorsque nous installons une nouvelle permanence, nous opérons systématiquement une cartographie des acteurs actifs dans le quartier, nous les contactons et les rencontrons pour connaître leurs spécificités et les prévenir que nous leur adresserons certains de nos usagers.

Comment choisissez-vous les lieux d'implantation de vos permanences ?

Selon les demandes qui nous parviennent ou les besoins que nous identifions sur base de nos échanges. On cherche généralement à profiter des locaux d'un partenaire et à se greffer sur des activités qui existent déjà. L'idéal est de s'accoler à une structure

qui dispose de travailleurs sociaux et qui propose des permanences logement, juridiques, etc. Il s'agit de créer une symbiose pour dégorger des services de plus en plus sollicités pour des demandes qui ne relèvent pas de leurs missions et qui finissent par dénaturer le cœur de leur métier. Il y a ainsi des maisons médicales où les médecins vont sur le net récupérer un document pour un patient ou introduire une demande de statut BIM, ce n'est pas leur rôle, ils ont autre chose à faire.

Cela fait quelques années que vous travaillez dans ce cadre. Avez-vous noté une évolution ?

La demande est de plus en plus importante. Dans un passé pas si lointain, il y avait des guichetiers qui étaient des portes d'entrée dans l'institution, ils assuraient un suivi personnalisé, géraient un dossier de A à Z. Aujourd'hui, on est dans une approche *fordienne* et déshumanisée. Non seulement il n'y a plus de guichetier mais un même dossier est suivi par plusieurs personnes ou services et on ne sait plus qui contacter, il n'y a plus de référent. Pour une personne qui essaie de comprendre sa situation afin de la faire évoluer, c'est très pénible de recevoir des informations parcellaires et parfois contradictoires...

Vu le mouvement en cours, notamment la stratégie « *Digital first* » initiée par l'Europe qui veut que tous les États membres aient achevé la digitalisation de leurs services publics pour 2030, n'avez-vous pas l'impression de mener un combat perdu d'avance ?

Il est clair que la situation n'est pas confortable. Nous sommes un secteur en développement qui n'est pas reconnu, pas financé, pas balisé et nous avons face à nous le discours de politiques convertis à un déterminisme technologique qui martèlent « C'est l'avenir... ». On est dans une véritable bataille culturelle voire idéologique. Cette opposition se retrouve jusque chez les acteurs de l'inclusion numérique. Il y a ceux, comme nous, qui disent « on va aider celles et ceux qui n'en sortent pas avec ce qui se met en place mais on refuse d'occulter tout ce qui nous apparaît problématique dans les

choix posés ». Et il y a les autres, qui adhèrent sans réserve au mouvement et travaillent à ce que tous et toutes puissent y participer, convaincus qu'il s'agit d'un formidable outil de développement. Le problème, c'est que si on se contente d'aider les gens, voire de les former, on participe *de facto* au processus de recul social qui se met en place. Car la numérisation à marche forcée participe au phénomène de non-recours aux droits et de précarisation grandissante de la société. Par ailleurs, il est plus que légitime de revendiquer un débat sur ce qui constitue un enjeu de société majeur. On peut et on doit questionner ce qui se passe. Jusqu'où peut-on et va-t-on aller? À quel coût, social mais aussi environnemental et financier? Avec quels risques? On oublie un peu vite la fragilité d'un système qui se trouve pourtant à la merci des hackers ou d'une méga-panne de courant...

On comprend la nécessité de se battre mais peut-on encore faire marche arrière?

Tout n'est pas joué. Au niveau fédéral, Unia porte auprès du Comité européen des Droits sociaux une plainte dénonçant le fait que la Belgique maintient sa stratégie tout numérique alors qu'elle est dans

l'incapacité de garantir l'accès aux services publics à l'ensemble de ses citoyens. À Bruxelles, « Lire et écrire » s'oppose depuis plus de deux ans à l'Ordonnance « Bruxelles numérique » portée par Bernard Clerfayt en demandant la garantie d'une alternative aux services numériques avec des guichets physiques, des lignes téléphoniques de qualité gérées par des répondants qualifiés et sans délais d'attente indécents. Cette revendication est soutenue par de nombreux acteurs social-santé.

Encore une fois, il ne s'agit pas de nier les atouts du numérique mais d'alerter sur ses dangers et de combattre ses conséquences néfastes.



Les cinq commandements

Extrait de la « Charte des informaticien·nes public·ques »

La dématérialisation des services essentiels, privés comme publics, renforce les inégalités sociales numériques et met ainsi en péril l'accès au droit, l'exercice complet et éclairé de la citoyenneté. L'initiative des Informaticien·nes Public·ques replace l'humain dans la relation, aussi :

- La numérisation des services publics et collectifs ne doit pas échapper au processus démocratique pour penser un numérique qui soit non-excluant.
- L'ensemble des services publics et d'intérêt général doivent rester accessibles sans obligation d'avoir recours aux outils numériques sans surcoût ou diminution de qualité.
- La numérisation des services publics et d'intérêt général ne doit pas contraindre les usagers à souscrire à des services privés ou à recourir à des solutions logicielles propriétaires.
- Une alternative humaine avec un accès physique effectif et gratuit doit être développée sinon maintenue pour les contacts avec les services essentiels.
- Le cas échéant, la fonction des IP et des autres travailleurs de la première ligne sociale doit être valorisée et financée tant par les pouvoirs publics que par les acteurs privés qui promeuvent la dématérialisation. Ce coût ne doit pas être supporté par les seuls acteurs de terrain.